



## Universidades Lusíada

Arbia, Alexandre Aranha, 1980-  
Pereira, Viviane Souza  
Soares, Laura Melo  
Finamore, Carolina Barbosa  
Cortez, Andreia Monteiro Vieira  
Sato, Maria Ayumi Antunes

### **Serviço social e população em situação de rua : elementos para compreender a ação profissional junto a este segmento no Brasil**

<http://hdl.handle.net/11067/7247>

<https://doi.org/10.34628/e6t9-0d78>

#### **Metadados**

##### **Data de Publicação**

2024

##### **Resumo**

O presente capítulo tem por objetivo expor – ainda que de modo sumário – os elementos (e dilemas) que compõem a atuação (interdisciplinar) de assistentes sociais nos serviços de atendimento à população em situação de rua no município de Juiz de Fora (MG # Brasil). A pesquisa dá continuidade ao levantamento realizado entre agosto de 2020 e julho de 2021, quando mapeamos em detalhes os serviços – exclusivos ou não – voltados ao atendimento dessa população, cujos dados foram publicados no livro A...

The purpose of this chapter is to present # albeit briefly # the elements (and dilemmas) that compose the (interdisciplinary) work of social workers in the services that attend to the homeless population in the municipality of Juiz de Fora (MG # Brazil). The research continues the survey conducted between August 2020 and July 2021, when we mapped in detail the services # exclusive or not # aimed at serving this population, whose data were published in the book "Atendimento à população em situa...

**Tipo** bookPart

**Editora** Universidade Lusíada Editora

**ISBN** 978-989-640-265-5

# Serviço social e população em situação de rua

elementos para compreender a ação profissional junto a este segmento no Brasil

ARBIA, ALEXANDRE ARANHA ARBIA;  
PEREIRA, VIVIANE SOUZA;  
SOARES, LAURA MELO;  
FINAMORE, CAROLINA BARBOSA;  
CORTEZ, ANDREIA MONTEIRO VIEIRA;  
SATO, MARIA AYUMI ANTUNES.

<https://doi.org/10.34628/e6t9-0d78>

## Introdução

O presente capítulo tem por objetivo expor – ainda que de modo sumário – os elementos (e dilemas) que compõem a atuação (interdisciplinar) *de assistentes sociais* nos serviços de atendimento à população em situação de rua no município de Juiz de Fora (MG - Brasil). A pesquisa dá continuidade ao levantamento realizado entre agosto de 2020 e julho de 2021, quando mapeamos em detalhes os serviços – exclusivos ou não – voltados ao atendimento dessa população, cujos dados foram publicados no livro *Atendimento à população em situação de rua: reflexões e práticas no Brasil e na Europa* (Arbia; Pereira & Granja, 2023). No Brasil, cabe destacar, além dos serviços específicos, voltados exclusivamente ao atendimento das demandas desse grupo, a população em situação de rua acessa, outrossim, serviços e equipamentos que atendem à população em geral, como aqueles vinculados à assistência social e, sobretudo, à saúde. Cria-se, aqui, uma particularidade onde os profissionais de serviço social lotados em serviços não-exclusivos precisam, muitas das vezes, adaptar seu atendimento a esse público, cujas necessidades podem escapar à média das demandas dos demais usuários.

Nossa pesquisa, de corte essencialmente qualitativo, trabalhou com uma amostragem de 55,5% do universo de profissionais assistentes sociais que atuam em serviços nas áreas de saúde, assistência social e promoção da cidadania e dos direitos humanos que atendem pessoas em situação de rua. Foram aplicados formulários semiestruturados detalhados, com perguntas que favorecessem as elaborações dialógicas, sem descurar de aspectos objetivos (quantitativos), buscando-se sempre compreender a especificidade e, dentro do possível, os pormenores da ação profissional junto a esse público. Antecedido por uma rápida problematização teórica, este capítulo traz a público, com o devido tratamento, esses dados, levantados na pesquisa *A atuação de assistentes sociais e psicólogos nos serviços de atendimento à população em situação de rua de Juiz de Fora (MG)*, desenvolvida por uma ampla equipe, no âmbito da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) e em interlocução com o Instituto Superior de Serviço Social do Porto (ISSSP)<sup>17</sup>.

## Abstract

The purpose of this chapter is to present - albeit briefly - the elements (and dilemmas) that compose the (interdisciplinary) work of social workers in the services that attend to the homeless population in the municipality of Juiz de Fora (MG - Brazil). The research continues the survey conducted between August 2020 and July 2021, when we mapped in detail the services - exclusive or not - aimed at serving this population, whose data were published in the book *Atendimento à população em situação de rua: reflexões e práticas no Brasil e na Europa* (Arbia; Pereira & Granja, 2023). In Brazil, it is worth noting that, in addition to specific services aimed exclusively at meeting the demands of this group, the homeless population also accesses services and equipment that serve the general population,

---

<sup>17</sup> Aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) e sob chancela da Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa da mesma universidade, a pesquisa foi composta por docentes de dois departamentos da Faculdade de Serviço Social da UFJF (professores Alexandre Aranha Arbia e Viviane Souza Pereira), do Departamento de Psicologia da UFJF (professor Telmo Mota Ronzani), assistentes sociais da Prefeitura Municipal de Juiz de Fora (Meirijane Teodoro e Fabiana da Silva Chrispim), por uma assistente social egressa do curso de Serviço Social da UFJF (Maria Ayumi Antunes Sato), discentes do curso de Serviço Social (Laura de Melo Soares, Carolina Barbosa Finamore, Andreia Monteiro Vieira Cortez) e do curso de Psicologia (Weverton Corrêa Netto, Clarissa Danton Furtado de Mendonça e Marina Dalcol Magalhães de Almeida), além de colaboração com pesquisadores do ISSSP, os professores Berta Pereira Granja e Nuno Márcio Campos Pires. A pesquisa recebeu Menção Honrosa no 29º Seminário de Iniciação Científica da UFJF (SEMIC/2023)

such as those linked to social assistance and, above all, health. This creates a particularity where social service professionals working in non-exclusive services often need to adapt their services to this population, whose needs may be different from the average of the demands of other users.

Our research, which is essentially qualitative, worked with a sample of 55.5% of the universe of social workers who work in services in the areas of health, social assistance, and promotion of citizenship and human rights that serve people in homeless situations. Detailed semi-structured questionnaires were applied, with questions that favored dialogical elaborations, without neglecting objective aspects (quantitative), always seeking to understand the specificity and, as far as possible, the details of professional action with this population. Preceded by a brief theoretical problematization, this chapter presents this data to the public, treated properly, raised in the research *A atuação de assistentes sociais e psicólogos nos serviços de atendimento à população em situação de rua de Juiz de Fora (MG)*, developed by a large team, within the scope of the Federal University of Juiz de Fora (UFJF) and in dialogue with the Superior Institute of Social Service of Porto (ISSSP)<sup>16</sup>.

## I. Preliminares Teóricas

A pesquisa *As atuações de assistentes sociais e psicólogos...* teve por objetivo compreender e identificar a atuação interdisciplinar destes profissionais com atuação em serviços oferecidos para a população em situação de rua, no município de Juiz de Fora. Trata-se de município de médio porte, com significativa estrutura urbana e aproximadamente 600 mil habitantes, sendo um dos polos urbanos mais importantes do estado de Minas Gerias. Além disso, visou a uma maior compreensão dos próprios serviços, como também a exposição das dificuldades para a execução da prática profissional, adotando-se como premissa a ótica dos profissionais de serviço social e psicologia. Neste capítulo, traremos uma análise dedicada das respostas dos profissionais de serviço social, apenas para facilitar a visualização das questões vivenciadas especificamente por essa categoria. Não é demais lembrar, o presente capítulo deve ser compreendido em harmonia com Cap. 6<sup>18</sup>, neste mesmo volume.

---

<sup>18</sup> Trata-se do Cap. *A atuação do(a) Psicólogo(a) nas Políticas Públicas Voltadas para Pessoas em Situação de Rua*, de Telmo da Mota Ronzani, Weverton Corrêa-Netto, Clarissa Dalton e Marina Dalcol.

Abrimos nossas considerações pelos pressupostos gerais que envolvem as origens sociais – nos marcos do movimento reprodutivo da sociedade vigente – do fenômeno do pauperismo, que se expressa, *na maior parte das vezes* de modo direto, na formação de um contingente de pessoas que não encontra meios de subsistir no interior do quadro de apropriação considerado minimamente humano, em uma dada época histórica.

A existência moderna de pessoas em situação de rua envolve uma teia intrincada de elementos, que abarcam questões de saúde (física e psíquica), estrangulamento das possibilidades de emprego e renda, questão da moradia e fruição da cultura e do lazer, dentre outros. Os condicionantes sociais e pessoais, dados pela situação de rua, envolvem os indivíduos “por inteiro”, tensionam suas perspectivas e sua subjetividade, exigem-lhes respostas prementes para questões, simultaneamente, elementares e dramáticas, a partir de possibilidades extremamente reduzidas. Esses indivíduos e suas famílias, muitas vezes tidos como socialmente “irresponsáveis”, “vagabundos”, “marginais”, “delinquentes”, “drogados” etc., como quaisquer indivíduos da sociedade burguesa, têm suas vidas afetadas pelos fluxos e influxos sociais do valor – elemento estruturante na constituição de uma *superpopulação relativa* (Marx, 2013, pp. 704 ss.).

Essa *superpopulação relativa* não se expressa de modo homogêneo; subdivide-se nas formas flutuante, latente ou estagnada – e, dentro dessa última, uma de suas objetivações é justamente o *pauperismo* (Marx, 2013, p. 719). O pauperismo é reconhecidamente admitido, no âmbito do serviço social brasileiro, como uma das formas mais *candentes e explícitas da “questão social”*. Embora o conceito esteja permeado de debate, algumas definições são hegemonicamente aceitas pela profissão, no Brasil.

Uma das mais aceitas é a que vincula “questão social” à sociabilidade capitalista, em especial às configurações assumidas pelo trabalho e pelo Estado na expansão monopolista do capital. Na definição de Yamamoto (2010),

a questão social é indissociável da sociabilidade capitalista e, particularmente, das configurações assumidas pelo trabalho e pelo Estado na expansão monopolista do capital. A gênese da questão social na sociedade burguesa deriva do caráter coletivo da produção contraposto à apropriação privada da própria atividade humana – o trabalho –, das condições necessárias à sua realização, assim como de seus frutos. É inseparável da emergência do

“trabalhador livre”, que depende da venda da sua força de trabalho como meio de satisfação de suas necessidades vitais. Assim, a questão social condensa o conjunto das desigualdades e lutas sociais produzidas e reproduzidas no movimento contraditório das relações sociais, alcançando plenitude de suas expressões e matizes em tempo de capital fetiche (p. 156).

Expressa uma arena de lutas políticas e culturais na disputa entre projetos societários, colocada, cf. Netto (2009, p. 154), a partir da luta dos trabalhadores no marco de 1848, como problema a ser equacionado pela sociedade burguesa, sob pena de sua ruína, pelo conflito social. Em consonância, como consideraram Iamamoto & Carvalho (2009)

A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe, por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção, mais além da caridade e da repressão. O Estado passa a intervir diretamente nas relações entre o empresariado e a classe trabalhadora, estabelecendo não só uma regulamentação jurídica do mercado de trabalho, através da legislação social e trabalhista específicas, mas gerindo a organização e prestação dos serviços sociais, como um novo tipo de enfrentamento da questão social (p. 77).

Embora a expressão “questão social” *seja estranha ao universo marxiano*<sup>19</sup>, há argumentos a favor de que a ideia está contida *in nuce* na formulação da *lei geral da acumulação capitalista* (cf. Marx, 2013, pp. 689 ss.). Ladeadas as polêmicas – que não são nosso objeto central aqui –, como demonstramos noutro lugar, “a população em situação<sup>20</sup> de rua na sociedade moderna é uma das expressões da chamada “questão social” (...); compõe aquela faixa da *superpopulação relativa*

---

<sup>19</sup> Netto (2009, pp. 154-156) demonstra como o uso da expressão se torna generalizado, no séc. XIX, no vocabulário do pensamento conservador. De resto, a hegemonia do pensamento marxista (e aqui consideramos a diferença entre *marxiano* – referente ao próprio Marx – e *marxista* – referente à tradição pós-Marx) no serviço social brasileiro impõe uma problematização intransigente do termo. Para uma investigação rigorosa das referências do próprio Marx à “questão social”, cf. Paço-Cunha (2014).

<sup>20</sup> Cf. Mendes, Ronzani & Paiva (2019, p. 27): “o sentido do uso do termo ‘população em situação de rua’ e não de outros, como morador de rua ou população de rua (...) refere-se não só ao fato de se tratar de um período de passagem, mas também por ser característico da estrutura de base do capitalismo”.

denominada por Marx (2013) de *pauperismo*” (Arbia, Sato & Cortez, 2023, p. 72). Todavia, essa fração do pauperismo tem diversas peculiaridades, e longe de manter-se apenas nos guetos, pressionada pelas práticas espaciais, extrapola permanentemente a segregação espacial, vindo a ocupar os espaços da reprodução social no coração dos centros urbanos, de onde extraem sua sobrevivência.

O enfrentamento desta e de outras expressões da “questão social”, no capitalismo monopolista, organizado pelo Estado, tem por objetivo oferecer respostas técnicas sobre sua ampliação e diversificação. A forma privilegiada desse enfrentamento, ao longo do século XX (em que pese seu esvaziamento mundial sistemático, dentro das especificidades nacionais, desde os anos 1970), tem sido aquilo que conhecemos por “políticas sociais” – que abarcam desde as proteções previdenciárias aos mais diversos âmbitos, como saúde, educação, habitação, transporte, cultura e lazer. E, cf. Guerra *et al.* (2019, p. 4), “a mediação da Política Social não é circunstancial ao Serviço Social, como poderia ser para outros profissionais: é para executá-las que a profissão recebe um mandato socioinstitucional”.

Sabemos, cf. Netto (2009a) que a funcionalidade social de uma profissão é dada por uma demanda social objetiva, considerada a ampliação na densidade dos complexos sociais reprodutivos, que passa a exigir, no âmbito da divisão social e técnica do trabalho, uma diversificação e especialização de funções, ao ponto de se constituírem profissões capazes de, por meio de uma ação dedicada, operar variáveis (teórico-metodológicas, técnico-operativas e ético-políticas) capazes de realizar a administração dos conflitos sociais entre classes. Aqui, portanto, localizamos a legitimidade social do serviço social, cujos condicionantes decisivos para o entendimento em nosso tempo histórico podem ser encontrados no marco do capitalismo monopolista. Novamente nas palavras de Guerra (2018, p. 6),

A utilidade social de uma profissão advém das *necessidades sociais*. Numa ordem social constituída de duas classes fundamentais (que se dividem em camadas ou segmentos) tais necessidades, vinculadas ao capital e/ou ao trabalho, são não apenas diferentes, mas antagônicas. A utilidade social da profissão está em responder às necessidades das classes sociais, que se transformam, por meio de muitas mediações, em demandas para a profissão. Estas são respostas qualificadas e institucionalizadas, para o que, além de uma formação social especializada, devem ter seu significado social reconhecido pelas classes sociais fundamentais (capitalistas e trabalhadores). Considerando que o espaço sócio-ocupacional de qualquer

profissão, neste caso do Serviço Social, é criado pela existência de tais necessidade sociais e que historicamente a profissão adquire este espaço quando o Estado passa a interferir sistematicamente nas refrações da questão social, institucionalmente transformada em questões sociais, através de uma determinada modalidade histórica de enfrentamento das mesmas: as políticas sociais, pode-se conceber que as políticas e os serviços sociais constituem-se nos espaços sócio-ocupacionais para os assistentes sociais.

Temos, assim, além das “linhas gerais”, macrosociais, que colocam os condicionantes do desenvolvimento da profissão na perspectiva global do capitalismo monopolista, particularidades histórico-sociais que vinculam o fazer profissional ao território, ao lugar real de materialização dos conflitos de classes que, por inúmeras mediações, trasladam as determinações mais gerais da constituição da “questão social” em expressões “realmente existentes”, materialmente sensíveis e objetivamente consequentes. O que queremos dizer é que, em que pese as determinações gerais, imersas em cenários concretos, de conflitos de classes concretos e de suas expressões, as atuações de assistentes sociais nos mais diversos serviços adquirem contornos específicos, condicionados que estão pelo conjunto de relações sociais territorialmente circunscritas. É possível, portanto, delinear especificidades no perfil das atuações profissionais.

Somem-se a isso as capacidades de resposta – que aqui envolvem não apenas as escolhas realizadas pelos profissionais singulares, mas as condições de trabalho, a estruturação da política social etc., em uma expressão, os condicionantes da dimensão técnico-operativa (cf. Guerra, 2020) – variadas dos diferentes serviços e profissionais, e teremos material abundante para uma investigação científica específica do exercício profissional de assistentes sociais nos serviços de atendimento à população em situação de rua.

Por fim, uma última nota de interesse. No que diz respeito ao serviço social brasileiro, em sua trajetória, foi na passagem dos anos 1980 a 1990 que se estruturou a base do projeto ético-político da profissão (PEP). Seu espírito se inscreve na melhor tradição humanista, posicionando-se intransigentemente a favor da equidade e da justiça social, na perspectiva da universalização do acesso aos bens e serviços (em especial, pelas políticas sociais), a ampliação e a consolidação da cidadania como garantia dos direitos civis, políticos e sociais da classe trabalhadora.



Reclama-se, em consequência, *democrático*, vislumbrando a democracia enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida.

No âmbito mais restrito da profissão, o PEP afirma seu compromisso com a competência técnica e teórico-metodológica, com o aprimoramento profissional contínuo, com uma formação acadêmica qualificada, alicerçada sob condições teórico-metodológicas críticas e sólidas que propiciem uma análise concreta da realidade social.

Finalmente, em relação aos usuários, prioriza uma nova interação, comprometendo-se o profissional com a qualidade dos serviços prestados à população, a publicização dos recursos institucionais e a abertura das decisões institucionais à participação daqueles.

E, por certo, sinaliza que a efetivação de seu caráter amplo requer a articulação dos profissionais com os segmentos de outras categorias profissionais que tenham os mesmos objetivos e, sobretudo, com os movimentos que se solidarizam ou articulam à luta mais geral dos trabalhadores.

Quando tratamos de ação profissional, muito antes de adotarmos uma postura prescritiva – a qual passa longe do objetivo do nosso trabalho – cabe sempre lembrar que, em investigações como essas, a confluência entre o agir do técnico-profissional (como o elemento subjetivo do polo) em conjunto com estrutura das políticas públicas (elemento objetivo), materializam a prestação efetiva, aquela que indicará o serviço realmente em funcionamento. Uma atuação consoante o PEP é exercitada no espaço cotidiano profissional, onde muitas vezes podem colidir valores ético-profissionais e os pessoais. Os impasses morais, típicos da experiência singular, não impedem, por si mesmos, a ação ética. Mas isso, como vimos, não encerra a questão.

Há, por outro lado, implicações de ordem estrutural e conjuntural que baralham a atuação profissional. Os elementos da realidade, todavia, também não podem conduzir ao desalento *profissional* (em que pese o fato de, muitas das vezes, impactar *pessoalmente* os profissionais). A avaliação realista do exercício profissional torna mais claros, na reflexão coletiva intra e interprofissional, os limites da própria atuação, assim como das políticas e serviços. Abre-se o espaço para a luta *possível*, que, como a história teima em mostrar, encontra sua melhor resolução sempre enquanto coletivo amalgamado.

## II. Indicações a respeito da metodologia

Foram aplicados, por meio de entrevistas individuais, formulários semiestruturados em assistentes sociais que exercem suas atividades profissionais nos serviços de atendimento à população em situação de rua (exclusivos ou não). Os profissionais selecionados foram todos aqueles indicados nos resultados de pesquisa anterior (cf. Arbia, Sato & Cortez, 2023). O objetivo foi possibilitar aos profissionais descrever qualitativamente as atividades realizadas: técnicas de abordagem, acompanhamentos e encaminhamentos de casos, fluxo de entrada e saída dos usuários, estrutura e condições de trabalho, avaliação da dimensão técnico-operativa entre outros.

A fim de melhor sistematizar as análises, já havíamos, naquela oportunidade, subdividido os serviços em três grandes grupos: Saúde (5<sup>21</sup>), Assistência Social (11<sup>22</sup>), Cidadania e Direitos Humanos (6<sup>23</sup>). O pré-teste foi realizado em uma instituição agrupada em “Assistência Social”.

A execução do trabalho mostrou-se mais difícil do que o esperado: ausência de profissionais em virtude de férias ou licenças, ligações telefônicas não atendidas, indisponibilidade de parte dos profissionais em participar, temor em tomar parte da pesquisa sem anuência expressa da chefia imediata, menoscabo das chefias e ou coordenações responsáveis em responder nossas solicitações formais. Some-se a isso, o cenário pandêmico, no qual muitas entrevistas precisaram ser desmarcadas (e remarçadas) por conta da contaminação das profissionais

Dado o levantamento da pesquisa anterior, estimava-se um universo de 27 assistentes sociais. As dificuldades supra listadas implicaram em perda amostral na ordem de 44,5% do universo. Todavia, em reuniões sistemáticas, a equipe entendeu cumprido o critério de saturação, satisfazendo o escopo qualitativo da pesquisa.

---

<sup>21</sup> CAPS AD III, CAPS Casa Viva, Consultório na Rua, GEDAE, HPS.

<sup>22</sup> Acolhimento provisório Jardim Esperança, Acolhimento provisório Sta. Luzia, Casa de Passagem para Homens, Casa de Passagem para Mulheres, Casa Florescer, Centro de Acolhimento Emergencial (ADRA), Centro Pop, Fundação Maria Mãe, Serviço Especializado em Abordagem Social, Sopa dos Pobres, Sociedade São Vicente de Paulo.

<sup>23</sup> Casa da Cidadania, Centro de Referência em Direitos Humanos, Família Acolhedora, Programa de Acompanhamento de Alternativas Penais (Ceapa), Programa de Inclusão Social de Egressos do Sistema penitenciário (PrEsp), Centro de Atendimento ao Cidadão da Câmara Municipal de Juiz de Fora.

### III. Sobre os resultados

Os serviços oferecidos à população em situação de rua em Juiz de Fora concentram-se majoritariamente na Assistência Social (69%). A maior parte desses equipamentos, 53%, é coordenada por assistentes sociais. Ali, também, 80% dos equipamentos são entidades privadas sem fins lucrativos.

Os equipamentos estão primordialmente concentrados no centro da cidade, cf. apurado em pesquisa anterior<sup>24</sup>. À época, cobrimos todo o universo, constatando que mais da metade dos serviços possuía capacidade para atender até 100 pessoas. Essa média não deve eclipsar a especificidade dos tipos de atendimento. Por exemplo: serviços que oferecem alimentação têm sua capacidade exponenciada; enquanto albergues, por exemplo, somados, ofereciam, à época, cerca de 380 vagas.

Vimos ainda que 61% dos serviços não possuíam sede própria e 56% não contavam com orçamento próprio. Maior parte dos respondentes (no caso da primeira pesquisa, os coordenadores dos serviços) não sabia precisar a origem exata dos recursos – hoje, praticamente a totalidade do financiamento ao atendimento à população de rua provém do próprio executivo municipal.

Os principais serviços oferecidos estão listados abaixo:



<sup>24</sup> Aqui, novamente, remetamos a Arbia, Sato & Cortez (2023) e a todo o volume organizado por Arbia, Pereira & Granja (2023).

Passando às profissionais, com relação ao gênero, 93% declararam-se mulheres. De acordo com a pesquisa do Conselho Federal de Serviço Social (2022) sobre o perfil profissional, 92,92% dos profissionais entrevistados se identificam com o gênero feminino, refletindo assim uma profissão majoritariamente feminina desde seus fundamentos.

Encontramos profissionais essencialmente qualificadas: 80% possuem ao menos uma especialização, majoritariamente na área da saúde; 27% possuem outra graduação, além do serviço social (como direito, pedagogia e filosofia); 27% possuem mestrado, todos em Serviço Social. São profissionais cujo tempo de formação é relativamente recente: 40% se formaram entre 2005 a 2010; 46,6% entre 2011 a 2016 e 13,3% entre 2017 a 2022. Sobre as experiências profissionais pretéritas e/ou simultâneas as áreas mais mencionadas foram indicadas: albergue, psicológica, assistência social, assistência jurídica e sociojurídico. Também foram apontadas as áreas de educação, organizações da sociedade civil sem fins lucrativos e empresas. Percebe-se que a formação generalista possibilita grande variedade de inserções; todavia, a dotação de capacidade técnica, pela formação, para essas inserções não foi avaliada.

Com relação ao tempo de atuação no serviço, o que produz decisivo *know-how* profissional, mais da metade das entrevistadas está há aproximadamente 1 ano na função; a variação média oscila entre 1 a 4 anos. Em relação ao vínculo, observa-se maciça predominância de contratos celetistas (73%). Apenas 20% das entrevistadas possui vínculo estatutário e 7% por contrato temporário<sup>25</sup>. As profissionais trabalham entre 16 e 40 horas, sendo que a maior parte cumpre 30 horas semanais, o que é assegurado pelo art. 5º-A da Lei 8.662/1993 (Brasil, 1993).

---

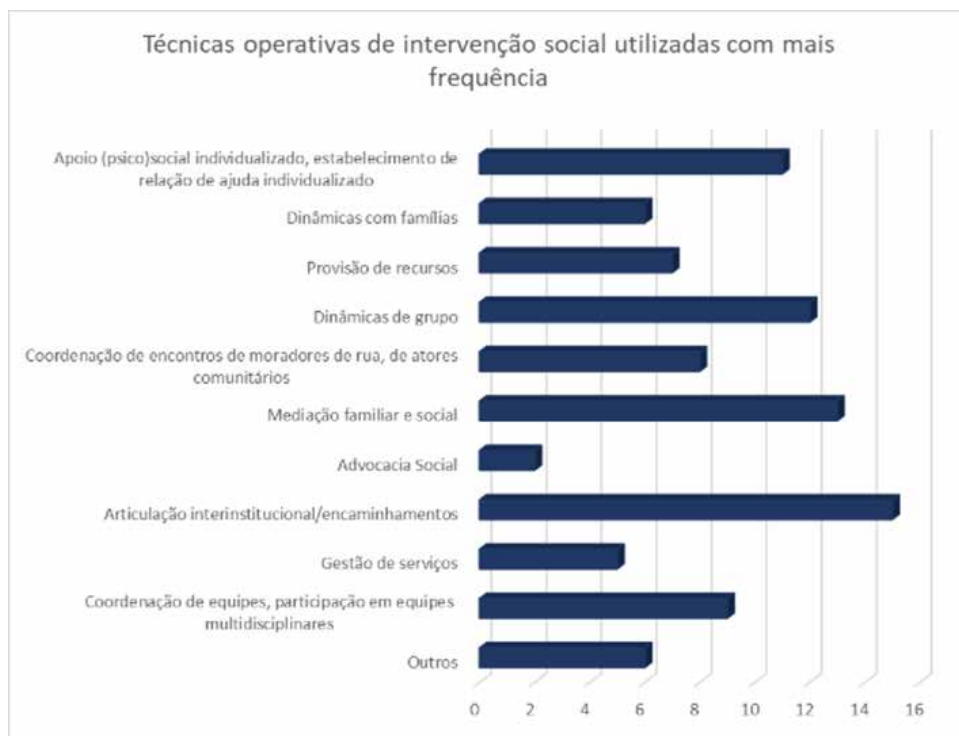
<sup>25</sup> Apenas para fins de esclarecimento, profissionais regidos pelo Regime Estatutário (Lei 8112/1990 – Brasil, 1990) são servidores público efetivos, admitidos por concurso público e que gozam de estabilidade no emprego; profissionais regidos pela CLT (Consolidação das Leis do Trabalho, Lei 5.452/1943 – Brasil, 1943) são profissionais contratados (por processo seletivo ou não), *geralmente* no setor privado, possuem contrato de trabalho e direitos como férias, contribuição previdenciária, 13º salário e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS (depósito pecuniário realizado pelo empregador, que aumenta conforme o tempo de permanência, e sobre o qual incide multa em caso de demissão), não gozam de estabilidade no emprego, mas têm direito à indenização do FGTS e a aviso prévio, em caso de demissão. Por fim, profissionais em contrato temporário (Lei 6.019/1974 – Brasil, 1974) são admitidos por tempo determinado (com data de ingresso e encerramento do vínculo já previstos); podem ser admitidos para execução de determinado projeto ou para inserção na dinâmica institucional mais ampla de trabalho. Durante a vigência do contrato, gozam de todas as prerrogativas da contratação celetista, à exceção do FGTS. Encerrado o contrato, não têm direito à indenização do fundo e a aviso prévio.

Buscou-se ainda mapear o número de atendimentos, pelo serviço social; as respostas ficaram concentradas entre 31 a 60 atendimentos semanais. Algumas profissionais não conseguiram quantificar esses números ou não tinham acesso a esses dados.



Em se tratando da existência de demanda reprimida nos equipamentos, 73% das apresentaram resposta positiva e 27% responderam pela inexistência. Sobre a projeção das demandas, as respostas giraram em torno da limitação na oferta de vagas para acesso aos serviços no geral e a limitação quanto aos atendimentos das áreas médica e psicológica. Para além disso, um obstáculo é a atuação no território e a necessidade de realizar convênios com a rede privada para conseguir comportar as demandas.

Sobre as formas de abordagem e canais de entrada, estão concentrados majoritariamente nos encaminhamentos realizados pela rede socioassistencial e de modo secundário em demanda espontânea. Em relação às técnicas mais utilizadas foram citadas as articulações interinstitucionais e encaminhamentos, corroborando as respostas sobre os canais de entrada. As técnicas utilizadas estão representadas no gráfico a seguir:



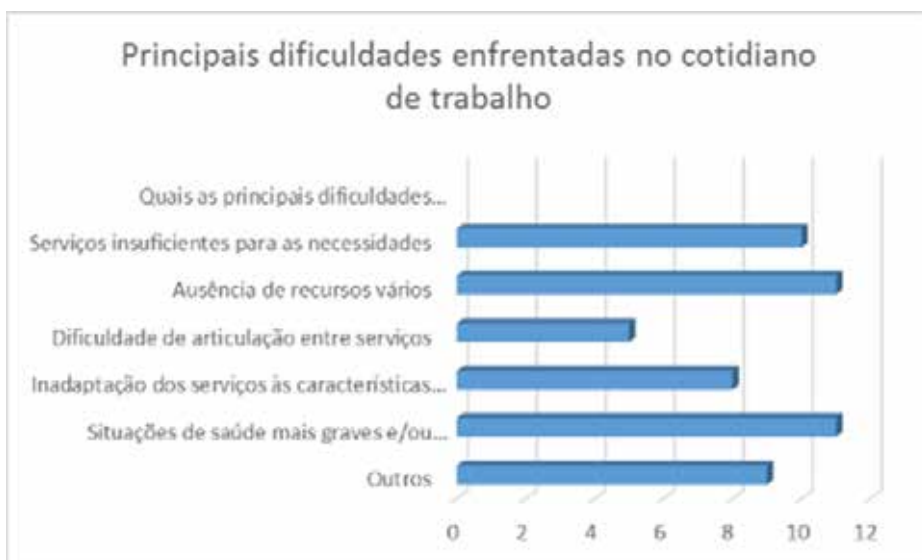
Os encaminhamentos revelam que a maioria das profissionais entrevistadas está situada no nível secundário do atendimento; noutros termos, os casos chegam ao serviço social (ou deveriam) precedidos de anamnese, evitando-se assim revitimizações dos usuários. Esses elementos favorecem o planejamento das ações. Todavia, este elemento não pode ser tomado isoladamente: precisa ser conjugado aos fatores dificultadores, como falta de estrutura e recursos e sobrecarga de atendimentos.

Sobre a avaliação da atuação, algumas profissionais responderam que são avaliadas pela coordenação/gestão semanalmente. Outras apontam para avaliações semestrais ou anuais. Para além disso, a metodologia varia entre avaliações em reuniões de equipe e de caixas de sugestões ou reclamações disponibilizadas aos usuários. Foram citados exemplos de avaliações que se concentram no número de atendimentos realizados, visando a construir relatórios quantitativos. Há profissionais que responderam não possuir nenhuma forma de avaliação.

Sobre as questões ordinárias do trabalho as respostas giraram em torno da descrição do cotidiano de cada profissional. As atividades se concentram em realizar atendimentos e encaminhamentos, resolver demandas encaminhadas ao serviço social, acompanhar usuários que requerem auxílios e benefícios e realizar reuniões.

Merecem destaque as avaliações a respeito das situações vivenciadas pelas profissionais. Procura por atendimentos em saúde mental, confusão sobre as competências e atribuições dos assistentes sociais em relação à psicólogos, acompanhamento de prontuários, busca ativa e resolução de demandas espontâneas de usuários em acompanhamento são as mais citadas. A dificuldade de compreender as competências e atribuições privativas dos profissionais apareceram em muitas respostas e essas confusões são expressadas em diversas dimensões, tanto na esfera das demandas quanto nos encaminhamentos.

O bloco de questões citado buscava identificar as principais dificuldades cotidianas enfrentadas pelos profissionais. Como se pode observar abaixo, a ausência de recursos de diferentes ordens aparece em muitas respostas:



Muitas das dificuldades apontadas dizem respeito à limitação de acesso dos usuários aos serviços por variados motivos, como insuficiência de vagas, de profissionais ou de insumos. Questões sobre a estrutura física também foram indicadas, desde a ausência de uma sede fixa, levando a mudanças constantes de endereço, até problemas de estrutura predial. Outro fator é a de ausência de espaços físicos

capazes de garantir o sigilo dos atendimentos, assim como o compartilhamento de um mesmo computador por diferentes profissionais. Por fim, algumas profissionais sinalizaram dificuldade em prosseguir com os atendimentos, devido ao fato de muitos usuários procurarem os serviços de forma pontual e episódica, não concluindo acompanhamentos prolongados requeridos em determinados casos.

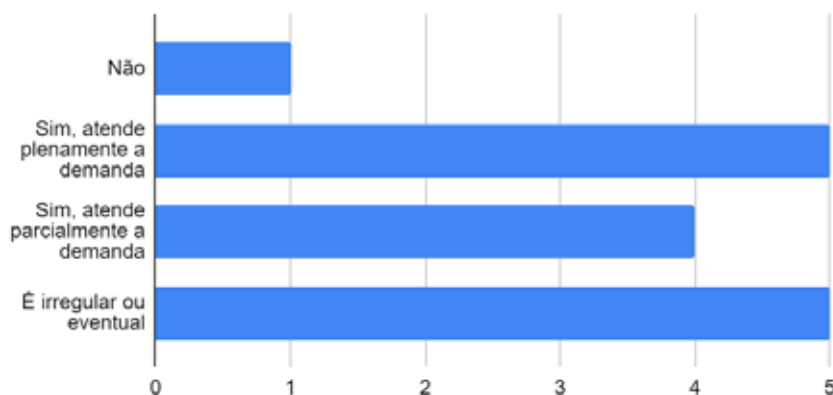
Os dilemas éticos levantados giraram em torno de óbices nos encaminhamentos e na demora dos mesmos; na atuação em diversas frentes de trabalho, onde é preciso identificar a correlação de forças; com relação a prontuários e quais informações divulgar; dilemas que põem em oposição a vontade subjetiva do usuário e os objetivos do profissional e a questão do sigilo a ser resguardado, dadas as condições estruturais de trabalho. Ainda sobre o sigilo, junto com a questão do “prontuário coletivo”, foi levantada a questão sobre o que deve ou não ser compartilhado em reuniões de equipe e de estudos de caso. Também há dilemas em relação à resistência de familiares em receber usuários, o que impacta nas decisões e ações profissionais. Outra resposta caminhou para a questão da atuação de outros profissionais externos aos serviços, que muitas vezes não conjugam os objetivos de suas atuações com as dinâmicas institucionais, fazendo uso instrumental dos mesmos.

Com relação às expectativas, as respostas foram direcionadas para a realização de um atendimento de qualidade, fornecer um espaço aberto de diálogo com a população e voltada à “ressocialização” desses indivíduos, com reconstrução de vínculos. A *superação* da situação de rua aparece em quase um terço das respostas. Uma resposta enfocou a melhoria das condições de trabalho para os profissionais. Viabilizar e defender direitos também aparece nas respostas dos profissionais, bem como fornecer uma escuta qualificada.

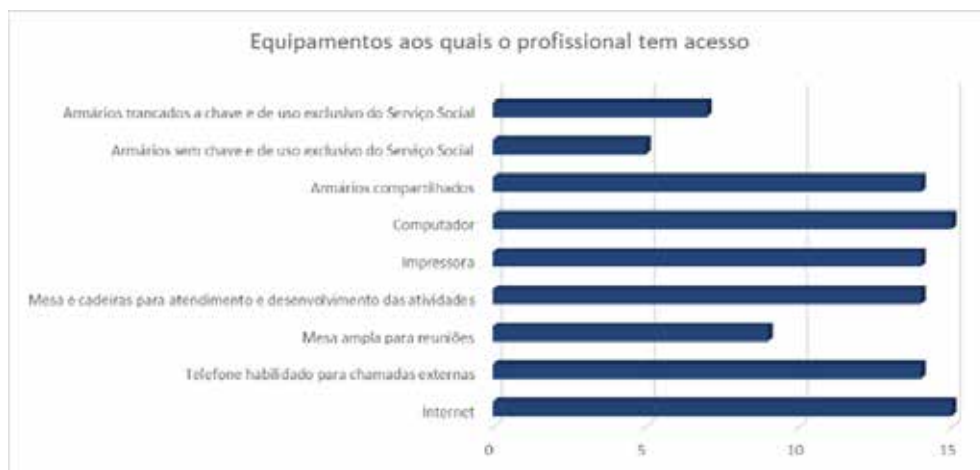
Sobre a estrutura dos equipamentos, a disponibilidade integral de veículos para atendimento das demandas do serviço social, parece um complicador cf. se observa:



### Existe veículo disponível, conforme a demanda do serviço social?



A maioria dos profissionais (53%) também não conta sala própria que garanta o sigilo no atendimento aos usuários. Quanto aos equipamentos para a execução do trabalho, o resultado foi o seguinte:



A equipe técnica dos serviços é bastante variada. A maioria conta com psicólogos, assistentes sociais, educadores sociais, coordenação, auxiliares de limpeza. Nos equipamentos de assistência à saúde há também a presença de médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem. Houve a citação de um advogado (um equipamento) e um nutricionista (um equipamento) como parte na equipe.

Sobre a atuação interdisciplinar, a maioria afirmou que existe articulação em reuniões, estudos e compartilhamento de casos, nos atendimentos, em oficinas e visitas domiciliares. Muitos relataram a realização de reuniões semanais ou mensais para discussão dos casos e planejamento das ações. Somente duas profissionais (14%) disseram que as ações interdisciplinares acontecem *apenas* em reuniões. Quando questionadas sobre a potencialização do trabalho pela ação interdisciplinar, 93% das entrevistadas disseram acreditar em sua importância.

Apontamentos de que a interação interdisciplinar permite conhecer melhor as demandas do usuário, trocar informações e discutir casos são ressaltados. Para uma profissional, a atuação do psicólogo e da assistente social são bastante semelhantes, diferindo apenas na solicitação do CadÚnico, realizado pelo serviço social (*sic*). Visitas domiciliares também são compartilhadas entre profissionais que costumam atuar em conjunto. Preocupações com a saúde mental do usuário foram citadas e, neste caso, explicitada a importância da presença do psicólogo. Uma profissional (7%) avaliou que essa interação poderia ser melhor e uma (7%) não respondeu à pergunta.

A relação interinstitucional com a rede foi considerada pela maioria como passível de aprimoramentos. Somente uma profissional (7%) não registrou nenhuma queixa. Outra, ao inverso, relatou não existir qualquer articulação, dada a elevada demanda de trabalho, que não permitiria tempo para tal. Dificuldades como a limitação das políticas públicas, que não cumprem integralmente seu papel, lentidão no acesso a serviços previdenciários ou benefícios sociais, ausência de vagas em serviços de saúde, predomínio das relações pessoais sobre as interinstitucionais em encaminhamentos, ausência de cuidado em respeito à integralidade do usuário e sua estigmatização, atribuição de “responsabilidade” exclusiva a determinados serviços sobre a população em situação de rua, além de tensionamentos existentes entre distintas instâncias administrativas e entendimentos díspares foram citados.

#### 4 – À guisa de conclusão ou a respeito das questões candentes:

Em primeiro lugar, em pesquisas desse tipo cabe sempre a advertência de que não estão em avaliação *as pessoas*. Não se trata de um inquérito ético. Muito pelo contrário, trata-se de um somatório de esforços, de aglutinação de saberes para aprimoramento das práticas. Os pesquisadores reconhecem a legitimidade e

a autoridade técnica das profissionais e em nenhum momento colocam essa questão em xeque. Pesquisas desse tipo têm por objetivo coletar saberes e compartilhá-los, permitindo a reflexão crítica sobre o cotidiano profissional e a difusão das boas práticas. Não poderia ser diferente, portanto, nossa posição: externarmos aqui nosso profundo agradecimento às profissionais que dedicaram parte do seu tempo em nos ajudar neste trabalho. A elas esse capítulo é dedicado.

Passemos, pois, a uma apertada síntese.

1) Em média, as profissionais realizam entre 30 a 60 atendimentos semanais. Chama atenção que uma profissional realiza mais de 90 atendimentos semanais e 21% das profissionais não conseguiram quantificar. Somam-se a isso, o fato de que, sobre a demanda reprimida, falas que indicam, majoritariamente, a carência de profissionais (de várias especialidades) como fator decisivo para o repasse do atendimento (além de insuficiência física/estrutural do serviço). Temos aqui um primeiro sinal – que será corroborado ao longo das entrevistas – da insuficiência estrutural (no caso, de pessoal) das políticas sociais, de um modo geral, e do atendimento à população mais pobre (em situação de rua), em particular. Tendência que no Brasil encontra-se particularmente agravada.

2) No geral, ainda há déficit generalizado no que diz respeito à realização de trabalho interdisciplinar e esse tipo de atuação acaba encontrando obstáculos de difícil transposição: tanto a ausência de preparação na formação, com relação a este tipo de atuação, quanto a não estruturação efetiva das políticas públicas para acomodação desse tipo de prática. Por conseguinte, duas consequências são as mais perceptíveis: 1) o trabalho interdisciplinar, *realizado a partir da iniciativa dos próprios profissionais*, no caso de assistentes sociais pode contribuir para baralhar ainda mais as especificidades profissionais; 2) o profissional isola-se, tendendo a trabalhar de modo multidisciplinar, mas não interdisciplinar.

3) É interessante notar que as respostas sobre as dificuldades encontradas na atuação são basicamente semelhantes, em que pesem as diferentes inserções. Elas giram essencialmente em torno da insuficiência estrutural dos serviços com relação à demanda (em termos quantitativos e qualitativos). Outras, dizem respeito às próprias características dos usuários, cujo vínculo se mantém episódico, deixando de frequentá-lo quando a demanda é atendida. Aqui, menos que um juízo de valor e mais como uma característica do público-alvo, o desafio é o desenvolvimento de práticas que consigam contornar essa peculiaridade.

Mas é imprescindível destacar que, sobre as dificuldades enfrentadas, mais de 90% reportam a questões estruturais simples: como ausência de computador individual, espaço individualizado de atendimento, insuficiência de pessoal (inclusive de outras especialidades profissionais), perfil dos usuários (seja por sua resistência à formação de vínculo, seja por sua fragilidade política), insuficiência de vagas em serviços de atendimentos complementares demandados, o que faz com que as ações de atendimento à população em situação de rua terminem, em muitos casos, “isoladas”.

4) Com relação a dilemas éticos enfrentados, vemos questões como a preocupação com prontuários e quais informações sensíveis devem ser registradas nesses documentos; incompatibilidades subjetivas entre os desejos do usuário os objetivos do profissional e/ou dos serviços (quando não coincidentes) e, sobretudo, preocupação com o sigilo a ser resguardado pelo atendimento (sobretudo por ausência de salas apropriadas e armários com chave, como vimos). Também no caso da discussão sobre prontuários, algumas profissionais apontam dificuldades em selecionar o que deve ou não ser compartilhado em reuniões de equipe e de estudos de caso. Essas situações produzem dilemas permanentes nas entrevistadas sobre os limites da ética em procedimentos dessa natureza.

No conjunto, os elementos listados nos itens 3 e 4 podem afligir assistentes sociais em seu cotidiano profissional, gerando ansiedade e, com o prolongamento da situação, sofrimento subjetivo – no limite, doenças ocupacionais.

5) Mantém-se ainda certa confusão em relação às demandas referentes ao serviço social, menos por parte dos profissionais e mais pelas instituições (secundariamente, por usuários). Na quase totalidade das repostas aparece a dificuldade de usuários e instituições compreenderem as competências e atribuições específicas dos assistentes sociais, em diversas dimensões, tanto na esfera das demandas quanto nos encaminhamentos. Parte dessa confusão pode estar sendo agravada pela contratação de assistentes sociais como “técnicos” (de um modo genérico), especialidade “serviço social”. Isso tem gerado maior flexibilidade no emprego da força de trabalho de assistentes sociais, com maiores possibilidades de remanejamento da mão de obra profissional pelas entidades.

6) Vimos ainda que 93% das profissionais informaram atuar de modo interdisciplinar. No geral, podemos concluir que essas articulações ocorrem sobretudo *concentradas nas discussões de caso, e menos em relação à estruturação da política*

*e dos serviços*. As interações se dão no sentido de conhecer as demandas, trocar informações e discutir os casos. Noutros termos, isso pode nos demonstrar que a atuação interdisciplinar fica *majoritariamente relegada ao conjunto de competências técnicas (com enfoque na atuação do profissional) e menos no planejamento e na estruturação das políticas*, como dissemos. Noutros termos, a deficiência, neste caso, reside nas políticas e procura ser sanada pela atuação dos (diversos) profissionais envolvidos. Sabemos que apenas este elemento não basta. Se, por um lado, é indispensável a existência de profissionais com competência técnica para uma atuação interdisciplinar, por outro lado, é igualmente indispensável que as políticas sociais estejam estruturadas para tal.

Outro aspecto, ainda em relação à atuação interdisciplinar é que, quando precariamente estruturado, pode contribuir para uma assimilação (acrítica ou mesmo consciente), pelo serviço social, de parte das práticas da psicologia. Referida situação termina por se coadunar com as situações cotidianas relatadas sobre a confusão, por parte de usuários ou outros profissionais, em relação às circunscrições de atuação de psicólogos e assistentes sociais.

7) Por fim, a existência do elemento “inusitado”, “não previsto”, “surpreendente” aparece, de modo mais ou menos explícito nas falas das assistentes sociais. Na grande maioria dos casos, não há exclusão do planejamento das atividades; mas, consoante ao apontado, o “espontâneo” se mantém como elemento insuprimível do cotidiano profissional, mesmo em serviços rigidamente estruturados por agendamentos. Conforme a fala de uma assistente social: “Não tem essa coisa assim, ah o serviço social não faz isso. Não, a gente faz também.” Tal conclusão, finalmente, é corroborada pelos resultados observados, dada a estruturação do formulário: pedimos às profissionais que elencassem, primeiro, situações comuns do cotidiano; e, logo depois, as incomuns. Quando emparelhamos as respostas, vemos como as questões se embaralham. Algumas profissionais perceberam, na entrevista, a complementaridade entre as questões, mas as respostas, de um modo geral, voltam ao problema do *inespecífico*: reforçam, também neste âmbito, que “comum” e “incomum” terminam por se enlaçar e nuançar, justamente pelo caráter sincrético da profissão e de sua prática indiferenciada (cf. Netto, 2009a).

Por fim, chamam também atenção.

a) A preocupação com a superação da condição de rua. Esse elemento aparece como norte principal em 27% das respostas. Em 14%, encontramos a

ideia de “ressocialização”, demonstrando uma compreensão de que esses indivíduos se encontram, de algum modo, excluídos das dinâmicas sociais. É importante lembrar, cf. a observação de Yamamoto (2010, p. 165), que “na perspectiva aqui assumida, a questão social não se identifica com a noção de *exclusão social*”, cuja antítese vem a ser a ideia de inclusão, como “palavra mágica, que tudo e nada explica, ocorrendo uma ‘fetichização conceitual’ da noção”.

b) Sobre a avaliação dos resultados da atuação, várias das profissionais interpretaram a questão sob a ótica da heterodeterminação, ou seja, como uma espécie de “controle externo” da atuação, quando, na verdade, a questão se referia a autoavaliação contínua do processo para seu aprimoramento. A periodicidade é variável (em 21% dos casos, semanais, em 7%, anual e em 7% mensal). No geral, a questão da avaliação foi compreendida como *externa*. Vale destacar que, para a profissão, a questão da *autoavaliação* dos resultados do trabalho se impõe como necessidade imperativa de compreender o desenvolvimento para a implementação de melhoria contínua nos processos e práticas, cf. expressa claramente o PEP.

c) Por fim, não observamos significativa “inovação” nas técnicas (na dimensão técnico-operativa) de intervenção mais utilizadas. Passam, via de regra, pelas visitas e entrevistas (atendimentos), seguidas por oficinas e trabalhos em grupo. Destaque para a supervisão de educadores sociais, realizada por uma assistente social. Com relação à rotina de trabalho, “acolhimento”, “acompanhamento” e “encaminhamento” são os termos mais citados. Em quase todos os casos, essas afirmações são as formas de materialização da espontaneidade que se observa na dinâmica cotidiana de trabalho. A fala de uma profissional é paradigmática, nesse aspecto: “Aqui oscila demais, não tem uma específica. Mas o nosso é basicamente acolhimento, atendimento individual, busca ativa, estudo de caso, conversa com os educadores para saber. Contato com a rede contínua, conversa com abordagem. Os dias são atípicos, não são todos iguais, não existe”. Soma-se a questão do sincretismo (Netto, 2009a) e da prática indiferenciada o volume de atendimentos (sobrecarga de trabalho), que termina por estrangular relativamente (mas não absolutamente) as possibilidades de inovação.

Em suma, percebemos que o específico, no que diz respeito à atuação profissional, aparece atenuado nas respostas; em geral, ele está ligado à compreensão das profissionais a respeito da peculiaridade do público alvo. De resto, as políticas e serviços voltados mais especificamente ao atendimento da população

de rua contribuem mais decisivamente para que o específico possa se manifestar. Confirmando nossa hipótese, as profissionais que atuam em serviços não-exclusivos não contam com os aportes programático-institucionais necessários para lidar com esse público particular – a inclinação ao atendimento (interdisciplinar) de sua peculiaridade fica a cargo do saber técnico, que precisa revolver seu arcabouço compreensivo para dirimir situações dentro das restrições impostas pelas insuficiências institucionais. A este respeito, temos alertado sobre a desarticulação da rede socioassistencial mais ampla no que concerne à intersetorialidade, requerida ao atendimento da população em situação de rua: integração imprescindível para estabelecer o vínculo que, neste público, aparece como uma das questões mais sensíveis.

## Referências

- Arbia, A. A., Sato, M. A. A., & Cortez, A. M. V. (2023). Aspectos da pesquisa “Mapeamento dos Serviços de Atendimento à Pop Rua em Juiz de Fora”: elementos empíricos para reflexões sobre o presente. In Arbia, A. A., Pereira, V. S., & Granja, B. P. (Orgs.). *Atendimento à população em situação de rua: reflexões e práticas no Brasil e na Europa*. Juiz de Fora: UFJF.
- Arbia, A. A., Pereira, V. S., & Granja, B. P. (Orgs.). (2023) *Atendimento à população em situação de rua: reflexões e práticas no Brasil e na Europa*. Juiz de Fora: UFJF.
- Arbia, A. A., Teodoro, M., Sato, M. A. A., & Cortez, A. M. V. (2021). População em situação de rua e COVID-19: desafios e reformulações nas políticas sociais em Juiz de Fora (MG) em tempo de pandemia. *X Jornada internacional de Políticas Públicas (Anais)*. São Luís. <https://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2021/anais.html>.
- Bento, A., & Barreto, E. (2002). *Sem-Amor Sem-Abrigo*. Lisboa: Climepsi editora.
- Brasil. Presidência da República (2009). *Decreto Nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009*. Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências. <http://www.planalto.gov.br/ccivil>.
- Brasil. Presidência da República (1993). *Lei 8.662 de 7 de junho de 1993*. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. <http://www.planalto.gov.br/ccivil>.

- Brasil. Presidência da República (1990). *Lei 8.112 de 11 de dezembro de 1990*. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. <http://www.planalto.gov.br/ccivil>.
- Brasil. Presidência da República (1974). *Lei 6.019 de 3 de janeiro de 1974*. Dispõe sobre o Trabalho Temporário nas Empresas Urbanas, e dá outras providências.. <http://www.planalto.gov.br/ccivil>.
- Brasil. Presidência da República (1943). *Decreto-Lei 5.452 de 1º de maio de 1943*. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. <http://www.planalto.gov.br/ccivil>.
- Conselho Federal de Serviço Social – CFESS (Org.) (2022). *Perfil de assistentes sociais no Brasil: Formação, condições de trabalho e exercício profissional*. Brasília: CFESS. [www.cfess.org.br/arquivos/2022Cfess-PerfilAssistentesSociais-Ebook.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/2022Cfess-PerfilAssistentesSociais-Ebook.pdf).
- Conselho Federal de Serviço Social – CFESS (Org.) (2012). *Código de ética do/a assistente social*. Comentado por Maria Lúcia Silva Barroco e Sylvia Helena Terra. São Paulo: Cortez.
- Dias, A. L. F., & Migliari, W. (2021). Incontáveis: invisibilidade histórica do fenômeno da população em situação de rua no Brasil. In Gaio, D., Diniz, A. P. S. (Org). *A população em situação de rua e a questão da moradia* (pp. 63-80). Belo Horizonte: UFMG.
- Gomes, M. de F. C. M., Pelegrino, A. I. de C., Fernandes, L. L., & Reginensi, C. (2006). *Desigualdade e exclusão nas metrópoles brasileiras: alternativas para seu enfrentamento nas favelas do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: HP Comunicação.
- Guerra, Y. (2013). A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, C. M., BACKX, S., & GUERRA, Y. (Orgs.). *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos* (2a. ed.) (pp. 45-74). Juiz de Fora: UFJF.
- Guerra, Y. (2000) Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social. *Serviço Social & Sociedade*, 20 (62), 5-34.
- Guerra, Y.; Repetti, G., Filho, A., Silva, P., & Alcantara, E. (2019). *Atribuições, competências, demandas e requisições: o trabalho do assistente social em debate*. <http://www.abepss.org.br/>.
- Iamamoto, M. V. (2010) *Serviço Social em tempo de Capital Fetiche*. 4ª Ed. São Paulo: Cortez.
- Iamamoto, M. V., & Carvalho, R. (2009). *Relações sociais e serviço social no Brasil. Esboço de uma interpretação histórico-metodológica*. 29ª Ed. São Paulo: Cortez.
- Marx, K. (2013). *O Capital*. Livro I: O processo de produção do capital. São Paulo: Boitempo.



- Mendes, K. T., Ronzani T. M., & De Paiva, F. S. (2019). *Se essa rua falasse: uma análise sobre estigma, pobreza e uso de drogas nas trajetórias de sujeitos em situação de rua*. Juiz de Fora: Editora UFJF.
- Minas Gerais (2013). *Lei 20.846, de 06 de agosto de 2013. Institui a Política Estadual para a População em Situação de Rua*. Belo Horizonte: Assembleia Legislativa de Minas Gerais.
- Netto, J. P. (2009). Cinco notas a propósito da “questão social”. In Netto, J. P. *Capitalismo monopolista e Serviço Social*. 7ª Ed. São Paulo: Cortez.
- Netto, J. P. (2009a) *Capitalismo monopolista e Serviço Social*. 7ª Ed. São Paulo: Cortez.
- Oliveira, A. L. A., & Miranda, A. P. F. (2021). As condições de trabalho do(a)s assistentes sociais e do(a)s psicólogo(a)s na política de assistência social. In F. S. Paiva, M. L. Duriguetto (Org.), *O trabalho profissional da psicologia e do serviço social na política de assistência social: questões, tensões e perspectivas* (pp. 141-153). Editora UFJF.
- Paço-Cunha, E. (2014) Contribuição ao debate da *questão social* em Marx. In Moljo, K., Santos, C. M. *Serviço Social e questão social: implicações no mundo do trabalho e no exercício profissional do assistente social em Juiz de Fora*. Juiz de Fora: UFJF.
- Prefeitura Municipal de Juiz de Fora. Secretaria de Desenvolvimento Social. (2016) *Diagnóstico da população em situação de rua de Juiz de Fora*. <https://www.pjf.mg.gov.br/>.
- Prefeitura Municipal de Juiz de Fora. Secretaria de Desenvolvimento Social. *Catálogo Social* (2012). <https://www.pjf.mg.gov.br/>.
- Saquet, M. A. Por uma abordagem territorial. In Saquet, M. A., & Sposito, E. S. (Org.), *Territórios e territorialidades: teorias, processos e conflitos* (pp. 73-94). São Paulo: Expressão Popular.